

Logistika služeb:

11. Kvalita poskytovaných služeb

Metodický koncept k efektivní podpoře klíčových odborných kompetencí s využitím cizího jazyka ATCZ62 - CLIL jako výuková strategie na vysoké škole

Interreg 
EVROPSKÁ UNIE
Rakousko-Česká republika
Evropský fond pro regionální rozvoj



Europäische Union
Evropská unie
Europäischer Fonds für
regionale Entwicklung
Evropský fond pro
regionální rozvoj



UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES
UPPER AUSTRIA

Zákaznický servis

Zákaznický servis je definován jako měřítko toho, jak dobře funguje logistický systém z hlediska vytváření užité hodnoty prostřednictvím času a místa se zaměřením na vnější zákazníky.

Složky zákaznického servisu:

- předprodejní,
- prodejní,
- poprodejní.

Kvalita

Kvalita je podstatná určenost předmětů nebo jevů, která je odlišuje od jiných předmětů nebo jevů, vyjadřující souhrn vlastností, které nelze od předmětu nebo jevu oddělit.

Kvalita poskytovaných služeb

Míra kvality každého procesu, přepravu zásilek silniční nákladní dopravou nebo přepravu cestujícího hromadnou osobní dopravou nevyjímaje, je souhrnem jeho vlastností, které se projevují jeho funkčností v reálném čase. Mezi tyto vlastnosti patří **spolehlivost, přesnost, flexibilita, bezpečnost, minimalizace vlivu na životní prostředí a jiné.**

Poptávka po dopravě je poptávkou odvozenou, vyplývá z poptávky po výrobcích, substrátech, výrobcích obecné i specifické spotřeby.

Faktory ovlivňující kvalitu přepravního procesu je možné rozdělit na dvě skupiny:

- **1. Subjektivní faktory** - je možné ovlivnit,
- **2. Objektivní faktory** - jsou neovlivnitelné.

Metody hodnocení kvality služeb

Hodnocením pověřená osoba hodnotí dopravce nebo zasílatele z pohledu míry naplnění nebo nenaplnění vlastních požadavků na kvalitu přepravy zásilky. Důraz je kladen hlavně na dodržení sjednané dodací lhůty, nepoškození zásilky a její obalů.

Metody hodnocení si organizace může vypracovat sama, může je zcela převzít nebo převzaté metody upravit na vlastní podmínky.

Metody stanovení vah kritérií:

- a) metoda párového porovnání
- b) metoda alokace 100 bodů
- c) metoda stanovení preferenčního pořadí kritérií
- d) Saatyho metoda
- e) metoda postupného rozvrhu vah
- f.) jiné metody (zejména metody multikriteriální analýzy)

Metody komplexního hodnocení kvality služeb (přepravy):

- metody indexní,
- metoda komplexní funkce užitku,
- metody stanovení hodnoty (užitku) alternativ,
- jiné metody (metody multikriteriální analýzy - AHP, WSA, PRIAM, TOPSIS, ELECTRE).